

PMS

Estudio de Mercado Tecnologías de Información y Comunicación en Canadá

2016

Documento elaborado por la Oficina Comercial de Chile en Toronto, Canadá - ProChile

pro|CHILE
IMAGINA · CRECE · EXPORTA



I. Tabla de contenido

I. Tabla de contenido	2
II. Resumen Ejecutivo.....	4
1. Nombre y descripción del servicio.....	4
2. Estrategia recomendada.....	4
2.1. Evaluación de oportunidades en el mercado para el servicio	4
2.2. Recomendaciones para el proveedor nacional	4
2.3. Análisis FODA	4
III. Identificación del servicio	6
1. Nombre del servicio	6
2. Descripción del servicio	6
IV. Descripción general del mercado importador	8
1. Tamaño del mercado.....	8
2. Crecimiento en los últimos 5 años	11
3. Estabilidad económica, política, institucional y seguridad jurídica del mercado	13
4. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios	13
5. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior.....	14
6. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios	14
7. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles	15
8. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios	15
V. Descripción sectorial del mercado importador	17
1. Comportamiento general del mercado.....	17
2. Estadísticas de producción y comercio del servicio	19
3. Proporción de servicios importados	23
4. Canales de comercialización	25
5. Principales players del subsector y empresas competidoras	26
6. Marco legal y regulatorio del subsector	29
7. Tendencias comerciales del sector	30
VI. Competidores	31
1. Principales proveedores externos	31
2. Descripción de los servicios otorgados por competidores locales o externos	31
3. Segmentos y estrategias de penetración de competidores	32
4. Valores aproximados de servicios provistos u ofrecidos por competidores	33
VII. Obstáculos a enfrentar por los exportadores de servicios.....	33

VIII. Otra información relevante del mercado de destino.....	34
IX. Opiniones de actores relevantes en el mercado	36
X. Recomendaciones de la Oficina Comercial sobre la estrategia comercial en el mercado ...	36
XI. Fuentes de información (<i>Links</i>).....	37

El presente documento, de investigación de mercado e informativo, es propiedad de ProChile, organismo dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. El acceso a este documento es de carácter público y gratuito. No obstante lo anterior, su reproducción íntegra o parcial sólo podrá ser efectuada citándose expresamente la fuente del mismo, indicándose el título de la publicación, fecha y la oficina o unidad de ProChile que elaboró el documento. Al ser citado en una página Web, deberá estar linkeado al sitio de ProChile para su descarga.

II. Resumen Ejecutivo

1. Nombre y descripción del servicio.

Tecnologías de la Información y la Comunicación.

El sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación incluye industrias que operan principalmente en la producción de bienes y servicios, y en la implementación de tecnologías utilizadas para capturar, procesar, transmitir, recibir o monitorear datos e información de manera electrónica.

Los servicios que hoy Chile exporta se clasifican entre tradicionales y no tradicionales. Dentro de los servicios tradicionales encontramos los relacionados a transporte y viajes, mientras que los servicios no tradicionales están conformados por servicios empresariales, **servicios de informática e información**, servicios financieros, **servicios de comunicación**, regalías de derechos y licencias, servicios personales, culturales y recreativos; y otros.

2. Estrategia recomendada

2.1. Evaluación de oportunidades en el mercado para el servicio

Los servicios TIC en Canadá, representan a un sector maduro en el mercado, junto a países líderes como Estados Unidos, y otros, como India y China. Si bien observando en el estudio los espacios de oportunidad son más bien acotados en ciertos subsectores tecnológicos que se han venido desarrollando en el último tiempo (tales como Big Data, Servicios de la nube (cloud), etc.), se pueden abordar si se cumplen con las recomendaciones y la capacidad de seguimiento que tenga el proveedor nacional.

En este contexto, se han distinguido incipientes tendencias que:

- (i) estimulan la industria, a través de inversión en I+ D así como la implementación de un plan de acción respecto de la inyección de fondos a través de capitales de riesgo, y otros;
- (ii) apoyan el crecimiento del sector, expandiéndose a un mercado global
- (iii) prestan ayuda de parte del gobierno para la contratación de talentos en el sector TIC

2.2. Recomendaciones para el proveedor nacional

Creemos que Canadá si puede ser un mercado interesante para el sector TIC en Chile. Canadá se encuentra en una etapa madura en la industria, donde gran parte de su PIB se explica por ingresos en este sector y ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años en la gran mayoría de sus subsectores.

Si bien su exportación e importación de bienes y servicios TIC se encuentra concentrado en Estados Unidos y la Unión Europea, aún queda espacio para nuevos players, especialmente aquellos pertenecientes a economías emergentes como es el caso de Chile.

Reiteramos la importancia del manejo del idioma inglés para poder tener negocios exitosos con Canadá. Así, la empresa chilena podrá entablar contactos personalmente con potenciales clientes, y dará pie a eventuales reuniones para poder exhibir alguna muestra del trabajo exportable, el que deberá contar con un estándar internacional.

No obstante, antes de pensar en internacionalizar sus servicios, es importante que la empresa cuente con experiencia en Chile para poder dar cuenta de la calidad de los proyectos concretados, ya que en vista del nivel de competencia que enfrentará (teniendo un competidor tan fuerte e importante como lo es Estados Unidos) debe tener herramientas tangibles para posicionarse en el *top of mind* del cliente.

2.3. Análisis FODA

Factores Internos

Fortalezas

- Visión de Chile como una economía estable con políticas creíbles, y de los empresarios chilenos como confiables para hacer negocios.
- Mano de obra de calidad, cada vez más capacitada y a menor costo que en países desarrollados.
- El tratado de Libre Comercio con Canadá facilita y disminuye los costos y los procesos de compras en el país.
- La similitud horaria que existe entre las provincias de Ontario y Quebec facilita la comunicación.

Debilidades

- En términos generales, pérdida de competitividad al no contarse con una cantidad suficiente de profesionales chilenos que dominen el idioma inglés y de francés, para el caso de Quebec.
- Barreras culturales al tener distintos códigos sociales, por ejemplo, la importancia de la puntualidad, los resultados concretos, las reuniones concisas y al punto, el valor de la palabra comprometida, etc.
- Falta de escala de la industria chilena, en comparación a la oferta de Europa, Estados Unidos, etc.
- Los emprendedores no siempre cuentan con una trayectoria que pueda evidenciar su profesionalismo ante productores canadienses.

Factores Externos

Oportunidades

- El interés por aumentar el intercambio comercial en el sector.
- Incorporación de nuevas tecnologías que faciliten el proceso productivo, permitiendo un intercambio de conocimientos y la homologación de la industria chilena con estándares internacionales.
- Acceso a distintos tipos de financiamiento provincial y/o estatal canadiense, al cumplir ciertos criterios.
- Masificación de internet como plataforma de difusión.

Amenazas

- Fuerte protección a la propiedad intelectual de parte de la economía canadiense
- Fluctuaciones del tipo de cambio con el dólar canadiense.
- Posibilidad de cambios drásticos en tecnología, que puedan, por ejemplo, dejar obsoletas las técnicas usadas por las empresas TIC chilenas, si es que su capacidad de incorporarla no es lo suficientemente rápida.
- Gran y potente competidor cercano como lo es Estados Unidos, siendo el líder global en High Tech.

III. Identificación del servicio

1. Nombre del servicio

Tecnologías de la Información y la Comunicación

2. Descripción del servicio

El sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación incluye industrias que operan principalmente en la producción de bienes y servicios, y en la implementación de tecnologías utilizadas para capturar, procesar, transmitir, recibir o monitorear datos e información de manera electrónica.¹

De acuerdo a la definición oficial de la OCDE, Tecnologías de la Información y la Comunicación es una “combinación de industrias de manufactura y servicios que captura, transmite y monitorea datos e información de manera electrónica”.²

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son transversales a todos los sectores de la economía. Estas tecnologías facilitan el intercambio de información y garantizan la entrega de servicios de manera más eficaz eliminando las barreras del tiempo y la distancia. Gracias a la globalización e innovación, las “TICs” están cambiando las formas en que la gente se comunica y hace negocios. Estas abarcan una larga lista de bienes y servicios, incluyendo las tecnologías tradicionales como el teléfono y la televisión, así como también las tecnologías más recientes, tales como los teléfonos celulares y el Internet. Mientras los bienes pertenecientes a las TICs se utilizan para procesar la información y para comunicarse por medios electrónicos, los servicios que pertenecen a las TICs hacen que sea posible su funcionalidad.³

Los servicios que hoy Chile exporta se clasifican entre tradicionales y no tradicionales. Dentro de los servicios tradicionales encontramos los relacionados a transporte y viajes, mientras que la clasificación de los servicios no tradicionales está conformada por: servicios empresariales, profesionales y técnicos (que incluyen, entre otros, los servicios de administración de empresas, investigación y desarrollo, diseño de ingeniería y arquitectura); **servicios de informática e información**; servicios financieros (seguros, etc.); **servicios de comunicación**; regalías de derechos y licencias; servicios personales, culturales y recreativos; y otros.⁴

Los servicios han ido ganando poco a poco un espacio en la canasta exportadora de Chile, especialmente los no tradicionales. Según cifras del Servicio Nacional de Aduanas, la participación de este tipo de bienes no tangibles en el total de los envíos se ha más que duplicado en los últimos 10 años, pasando de representar 1,5% de la canasta en 2006 a 3,3% en 2015. Las exportaciones de servicios no tradicionales lideraron las exportaciones de intangibles en 2015, alcanzando el 40% del total de servicios exportados, superando por primera vez, al tradicional líder de la categoría, transportes.⁵

¹ <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-621-m/11-621-m2007064-eng.htm>

² <https://www.oecd.org/sti/ieconomy/2771153.pdf>

³ <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-621-m/11-621-m2007064-eng.htm>

⁴ Informe Económico Cámara de Comercio Santiago 2015

⁵ <https://www.df.cl/noticias/economia-y-politica/comercio-exterior/desde-ingenieria-hasta-videojuegos-los-servicios-que-chile-quiere/2016-04-10/212109.html>

Como los servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen una amplia definición, y abarca un gran espectro de sectores, es difícil clasificar sus servicios en un solo código arancelario; por lo mismo, y según lo que define el código aduanero chileno, estos podemos encontrarlos a través de dos clasificaciones: código SACH con el numeral 1070, Servicios de computación e informática, y 1080, Servicios de telecomunicaciones

Tabla n°1: Clasificación Servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación según código SACH.

SACH	Descripción
1070	SERVICIOS DE COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA
10700010	Servicios de diseño de redes y sistemas computacionales
10700020	Servicios de diseño de aplicaciones de tecnologías de la información para uso específico del cliente
10700030	Servicios de diseño de páginas WEB
10700040	Servicios de parametrización de aplicaciones de software pre-existentes
10700050	Servicios de diseño de bases de datos
10700060	Servicios de diseño de software original
10700070	Servicios de apoyo técnico en Computación e Informática (mantenimiento y reparación), por vía remota (Internet)
10700080	Servicios de suministro de sedes ("hosting") para sitios Web
10700090	Servicios de suministro de aplicaciones computacionales en línea, vía Internet
10700095	Servicio de licenciamiento y/o arriendo de software.
10700100	Servicios de suministro de infraestructura para operar tecnologías de la información
10700110	Servicios de administración de redes computacionales, por vía remota (Internet)
10700120	Servicios de evaluación y/o certificación de productos o procesos informáticos
10700130	Servicio de registro y administración de nombres de dominio.cl, prestado a través de agentes registradores internacionales.
10700140	Servicios de capacitación y entrenamiento de usuarios administradores en el uso de sistemas informáticos en forma remota, conectados vía Skype o LiveMeeting.
1080	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
10800010	Servicios de telecomunicaciones de portadores (carrier internacional) para llamadas telefónicas internacionales en tránsito, que se originen y terminen en el extranjero.
10800015	Servicios de telecomunicaciones de portadores (carrier internacional) para llamadas telefónicas internacionales con destino a un operador de telefonía local.
10800020	Servicios de telecomunicaciones de portadores (carrier internacional) para llamadas telefónicas internacionales del tipo "call back"
10800030	Servicios de telecomunicaciones móviles para llamadas telefónicas internacionales del tipo "Roaming In"
10800035	Servicios de telecomunicaciones móviles para llamadas telefónicas internacionales en tránsito
10800040	Servicios de telecomunicaciones para llamadas telefónicas internacionales por redes privadas
10800050	Servicios de transmisión internacional de datos, para señales de ingreso o en tránsito
10800060	Servicios troncales de Internet, para señales en tránsito
10800070	Servicios de telecomunicaciones por Internet para señales en tránsito

10800080	Servicios de telecomunicaciones por Internet para llamadas telefónicas en tránsito
10800090	Servicios de suministro de información en línea vía Internet, para empresas ubicadas en el extranjero
10800100	Servicios de suministro de audio musical, para empresas ubicadas en el extranjero
10800110	Servicios de suministro de audio en línea por Internet (streaming), para empresas ubicadas en el extranjero
10800120	Servicios de suministro de vídeo en línea por Internet (streaming), para empresas ubicadas en el extranjero
10800130	Servicios de suministro de juegos en línea por Internet, mediante la modalidad de tarjetas de prepago, para empresas ubicadas en el extranjero
10800140	Servicios de mensajería de texto, audio y/o vídeo, suministrados mediante plataforma computacional conectada con sistemas de telefonía móvil.

IV. Descripción general del mercado importador

1. Tamaño del mercado

El mercado canadiense es un consumidor importante en el mundo de bienes y servicios TIC para la economía local. Sin embargo, en el contexto mundial y como porcentaje del PIB nacional, el sector TIC es pequeño comparado con Estados Unidos y los países de la OECD, siendo el mercado estadounidense el consumidor más grande del mundo de bienes y servicios TIC (proyecciones al 2015 sector TIC en Estados Unidos de US\$ 266 mil millones).⁶

Pero para hacernos una idea, a nivel **local** el sector TIC es uno de los impulsores del crecimiento del PIB canadiense, representando un 4,3% de este en 2014, y representando un 6.2% del crecimiento nacional desde 2002. El PIB del sector en 2014 fue de CAD\$70,2 mil millones.

Es uno de los principales contribuyentes al estándar de vida canadiense; el PIB per cápita del empleado del sector TIC aumentó en un 48% desde el 2002 versus un 3.9% del resto de la economía canadiense.

Es la mayor fuente de trabajos de alta calidad; aproximadamente 430,000 empleados con un sueldo promedio anual de CAD\$70.310, o un 55% más que el promedio nacional, al 2011. A la fecha, la fuerza laboral ha aumentado casi el doble, contando hoy con 806.100 empleados.⁷

TIC es el sector más relevante respecto de la Investigación y Desarrollo realizada en Canadá y el con mayor participación. Representó un 30.3% de todo el sector privado en I&D en 2011. Así también, de las empresas pertenecientes al sector TIC, 5 de cada 10 empresas corporativas realizan trabajo en I&D.⁸

Para hacernos una idea respecto del perfil de empresas en el sector en el país, nos encontramos con 6 clusters representados en el siguiente mapa.

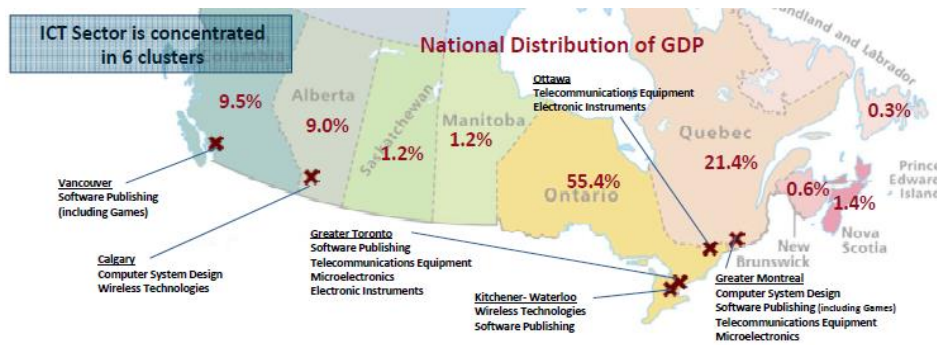
⁶ Estudio TICS Prochile US 2012

⁷ <http://www.ictc-ctic.ca/wp-content/uploads/2015/06/Annual-Review-2015-ENGLISH.pdf>

⁸ <http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/itir-triti/iceac-ccen-20130129-pres2-eng.html>

Esto son: Vancouver: publicación de software (incluyendo juegos), Calgary (diseño de sistemas informáticos, tecnologías inalámbricas), Toronto (GTA) (publicación de software, equipos de telecomunicaciones, microelectrónica, instrumentos electrónicos), Kitchener-Waterloo (tecnologías inalámbricas, publicación de software), Ottawa (equipos de telecomunicaciones, instrumentos electrónicos), y Montreal (diseño de sistemas informáticos, publicación de software, incluyendo juegos, equipos de telecomunicaciones, y microelectrónica), como podemos ver a continuación. Así también, podemos ver la distribución del PIB a nivel nacional al año 2011.

Figura n°1: Distribución Nacional del PIB Canadiense al 2011



Fuente: Shared Services Canada

Finalmente, podemos ver también en el siguiente gráfico que la provincia de Ontario representa más del 50% en la distribución de empleos en el sector.

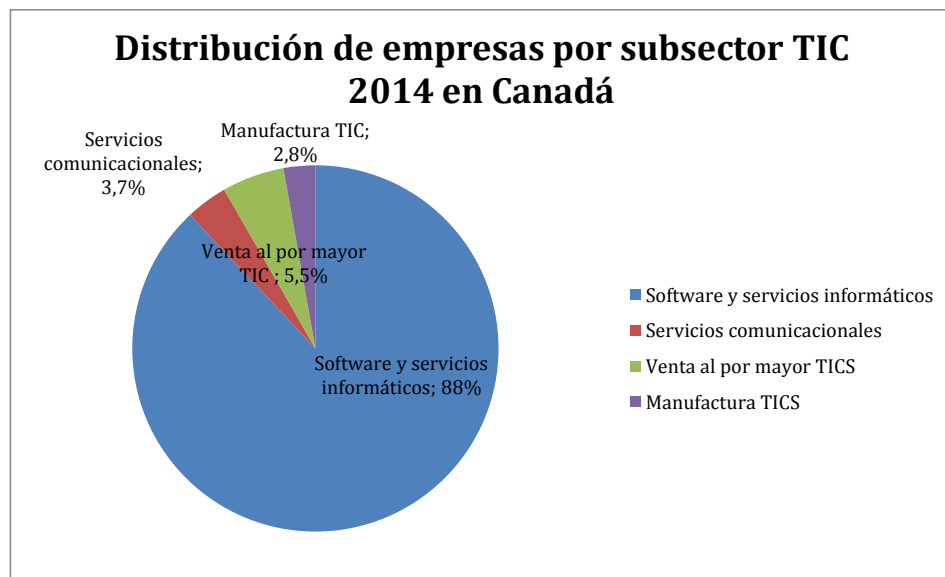
Tabla n°2: Distribución del empleo en la industria TICS en Canadá al 2011

	Ontario	Quebec	BC	Alberta	Resto de Canadá
Diseño de sistemas computacionales/Procesamiento de información ej. CGI, IBM, Accenture	46%	28%	12%	9%	5%
Venta al por mayor ej. Apple, Dell, IBM	64%	18%	8%	7%	3%
Publicación de software ej. EA, Ubisoft, Open Text	37%	27%	24%	8%	4%
Instrumentos electrónicos ej. EXFO, Honeywell, CMC Electronics	55%	22%	9%	8%	6%
Equipo telecomunicaciones ej. RIM, COM DEV, Aastra,	71%	17%	6%	2%	4%
Manufactura microelectrónica ej. IBM, Teledyne DALSA, Matrox	48%	34%	9%	6%	3%
Total Sector TICS (excluyendo servicios de comunicación)	51%	24%	11%	8%	6%

Fuente: Statistics Canada

Si analizamos la estructura de la industria, encontramos que existen aproximadamente 37.000 empresas⁹ en el sector donde 32.000 de estos, es decir, casi un 90% se encuentra dentro de la industria de servicios de software y computacionales al 2014, como podemos ver en el siguiente gráfico.

Figura n°2: Distribución de empresas por subsector TICS 2014 en Canadá



Fuente: Industry Canada, Canadian ICT Sector Profile 2014

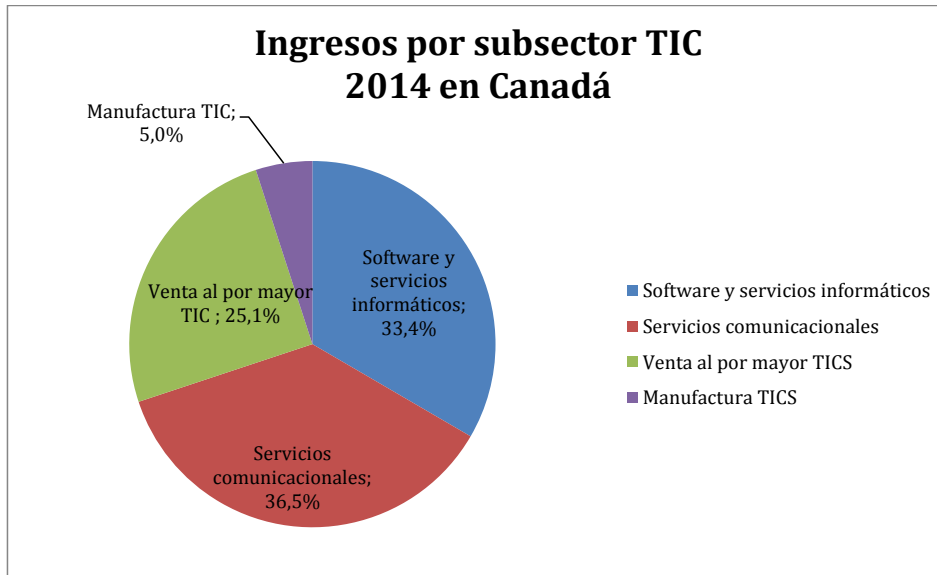
El sector TIC está formado principalmente por pequeñas empresas, donde más de 31.000 de ellas emplean a menos de 10 personas. El número de grandes empresas que emplean a más de 500 personas es relativamente pequeño, lo que representa aproximadamente sólo 120 empresas, incluyendo a las filiales de corporaciones multinacionales extranjeras.

La industria de software y servicios informáticos representó el mayor crecimiento del PIB en 2014, con un 5,7%. Así también, la venta al por mayor y los servicios comunicacionales también aumentaron, en un 1,6% y 0,6%, respectivamente mientras que el sector de manufactura disminuyó ligeramente, en un 0,1%.

Los ingresos percibidos en el sector TIC en el año 2014 fueron de CAD\$169.8 mil millones, donde el porcentaje del total por industria puede verse en el siguiente gráfico.

⁹ <http://itac.ca/our-industry-our-profile/>

Figura n°3: Ingresos por subsector TIC 2014 en Canadá

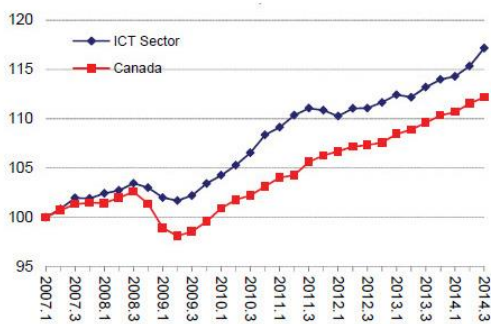


Fuente: Industry Canada, Canadian ICT Sector Profile 2014

2. Crecimiento en los últimos 5 años

El último trimestre del 2014, la industria TIC creció a una tasa mayor, doble y sostenida (1.4 %), respecto de la tasa de crecimiento de la economía canadiense en el mismo tiempo (0.7 %).

Figura n°4: crecimiento TICS vs Economía Canadiense 2007 al 2014

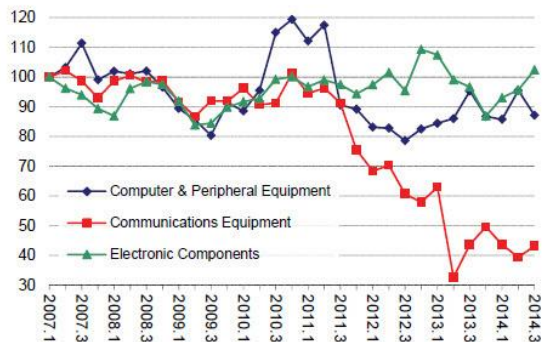


Fuente: Industry Canada

Como podemos ver en el gráfico anterior, tanto los servicios TIC como el PIB de los servicios canadienses han crecido constantemente desde el segundo trimestre de 2009, en un 18 % y 13 %, respectivamente.

Respecto de los **productos manufacturados** en el sector TIC, podemos ver en el siguiente gráfico que el PIB de los componentes electrónicos ha aumentado un 2.3% desde el último trimestre de 2010. Computadores y equipos periféricos, así como equipos de comunicación han tenido una tendencia variable en los últimos cinco años.

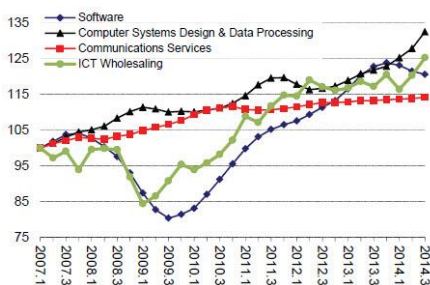
Figura n°5: crecimiento productos manufacturados TICS 2007 al 2014



Fuente: Industry Canada

Finalmente, y respecto de los **servicios** TIC, podemos ver en el siguiente gráfico que el crecimiento de la producción en las industrias de servicios TIC en este trimestre fue impulsado por el diseño de sistemas informáticos y de procesamiento de datos, y al por mayor, que creció un 3,7% y 4,1%, respectivamente. La industria de procesamiento de diseño de sistemas informáticos y datos ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos dos años, un 14% desde el segundo trimestre de 2012. Los servicios de comunicaciones se han expandido en 0,3%, mientras que la publicación de software se redujo en un 0,8%.¹⁰

Figura n°6: crecimiento servicios TICS 2007 al 2014



Fuente: Industry Canada

¹⁰ https://www.ic.gc.ca/eic/site/ict-tic.nsf/eng/h_it07955.html

3. Estabilidad económica, política, institucional y seguridad jurídica del mercado

Canadá es un país desarrollado, que figura entre las naciones más ricas del mundo, y presenta un entorno político y socioeconómico estable.

A nivel político, es una monarquía constitucional dependiente de la Corona Británica, por tanto la autoridad máxima es la Reina Isabel II de Inglaterra, quien es representada localmente por el Gobernador General. En tanto, el Jefe de Gobierno es el Primer Ministro, rol en el que actualmente se desempeña desde Noviembre del año 2015, Justin Trudeau, líder del partido Liberal.

Para más información ver documento Guía País:

http://www.prochile.gob.cl/wp-content/blogs.dir/1/files/mf/1402333096Canada_Guia_Pais_2014.pdf

Hoy en día, para Canadá y otras naciones tecnológicamente avanzadas, las TIC son una piedra angular de las estrategias industriales y políticas que buscan promover la economía nacional y unificar el país, y para obtener ventajas en una economía política global competitiva. Como un país líder en el desarrollo y aplicación TIC, Canadá está bien posicionado para beneficiarse de la revolución de las TIC a nivel global.¹¹

4. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios

El marco legal y las políticas relacionadas a los servicios en Canadá, varían según la industria. Así también, para el caso de los incentivos tributarios, son diversos. Para mayor detalle, se pueden revisar los marcos legislativos de cada Industria en: <http://www.canada.ca/en/gov/policy/dept.html>.

En el caso del sector TICS, se abordará en el capítulo V.6 Marco legal y regulatorio del subsector.

A grandes rasgos la propiedad intelectual (IP) en Canadá que pudiese afectar el sector TIC esta abordada bajo 4 categorías:

- Patents: Nuevos inventos o cualquier mejora nueva a algo ya existente. Considera Productos, procesos, composiciones, aparatos u otros. Para mayor información visite: http://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/eng/h_wr00001.html?Open&src=cipo-mm-patent
- Trade-marks: Palabra(s), diseño o combinación para diferenciar bienes y servicios de una persona u organización de otros en el mercado. Para mayor información visite: http://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/eng/h_wr00002.html?Open&src=cipo-mm-tm
- Copyrights: Derechos derivados de toda obra literaria, dramática, musical o artística original. Se pueden registrar desde el momento en que se crea este trabajo. Para mayor información visite: http://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/eng/h_wr00003.html?Open&src=cipo-mm-cpyrght
- Integrated Circuit Topography: Configuración 3-D de los circuitos electrónicos incorporados en productos de circuitos integrados o los esquemas de trazado. Aplica para computadoras, automóviles, marcapasos, robots industriales, cámaras y naves espaciales. Para mayor información visite:

¹¹ http://www.thecanadianencyclopedia.ca/en/article/information-and-communications-technology/#h3_jump_2

http://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/eng/h_wr02282.html?Open&wt_src=cipo-business-main

La IP sólo protege dentro de las fronteras nacionales, por lo que las empresas TIC nacionales deben considerar buscar protección de IP en el país en el que desee trabajar. Los acuerdos internacionales se han creado para facilitar y armonizar los procesos para registrar su propiedad intelectual en múltiples jurisdicciones.

Por último, es importante mencionar que Canadá es un país donde los monopolios del Estado son frecuentes en algunos sectores como transporte, comercio (alcoholes) y salud, aunque sigue existiendo libre competencia en la mayoría de los sectores, como para el caso del sector TIC. Sin embargo, el sector privado es sumamente regulado y controlado por el Estado para el desarrollo de los demás servicios.

5. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior

Una de las principales instituciones que apoya a empresas canadienses para adquirir servicios en el extranjero es Export Development Canada (EDC)¹² a través de apoyo financiero mediante instrumentos como seguros contra incobrables, seguros para activos contra riesgo político del país, distintos tipos de **financiamiento** de exportaciones y **garantías** para clientes extranjeros, de manera transversal para todo tipo de industrias y con los mismos instrumentos de apoyo. Como agencia del estado, EDC provee tasas de mercado atractivas, a través de créditos competitivos, con clasificación de riesgo AAA, lo que los hace menos riesgosos y contando también con mayor capacidad que un banco comercial.

Apoya a empresas canadienses con operaciones en mercados internacionales, ya presentes o empresas exportadoras como uno de los primeros requisitos, idealmente PYMES. De las aproximadamente 100,000 pymes canadienses, EDC ha trabajado en Chile con aproximadamente un 8% de estas. Así también, EDC apoya a aquellas empresas chilenas que deseen comprarle, por ejemplo, equipos a una empresa canadiense de manera de generar que la empresa canadiense venda; en el fondo, EDC provee apoyo para que el exportador canadiense, de alguna u otra manera, pueda tener una exitosa exportación de bienes o servicios.

Adicionalmente, EDC promueve la inversión directa canadiense en el extranjero y la inversión extranjera hacia Canadá, actuando conjuntamente con otras instituciones financieras y con el Gobierno de Canadá.

Para contactar al *Regional Manager – Chile* del de EDC, en Santiago, Chile :

EXPORT DEVELOPMENT CANADA

cdaroch@edc.ca

Código de campo cambiado

6. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios

El Tratado de Libre Comercio entre Chile y Canadá, con vigencia desde julio del año 1997, tiene un capítulo referente a compras públicas, estipulando la igualdad de condiciones en esta materia. El capítulo provee un marco regulatorio dentro del cual se establece el trato nacional y la no discriminación, medidas de transparencia, condiciones para participar, plazos y procedimientos de licitación, entre otros.

¹² <http://www.edc.ca/EN/Our-Solutions/Pages/default.aspx>

El año 2015 se concluyó la negociación de una modificación al capítulo de compras públicas y la inclusión de un capítulo de medidas sanitarias y fitosanitarias (MSF), de manera de reducir los plazos para la presentación de ofertas en los procesos de licitación electrónica.¹³

El texto completo del Capítulo de Compras Públicas se puede encontrar en español en el siguiente link: http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=50&Itemid=645

El Gobierno de Canadá es uno de los mayores compradores públicos de bienes y servicios en Canadá, mediante la compra de aproximadamente CAD \$ 16 mil millones cada año en nombre de los departamentos y agencias federales. Como principal comprador, el departamento de Obras Públicas y Servicios Gubernamentales de Canadá (PWGSC) desempeña un papel clave al ayudar a los departamentos y agencias federales a definir sus requisitos y obtener lo que necesitan a precios convenientes. Éste desarrolla, proporciona orientación e implementa las políticas, estrategias y programas para mejorar y simplificar el proceso de adquisición.

Para encontrar mayor información respecto al proceso de compras en Canadá visite: <https://buyandsell.gc.ca/for-businesses/selling-to-the-government-of-canada/the-procurement-process>

7. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles

Los canadienses han liderado el mundo durante mucho tiempo en el uso de Internet. Los canadienses, están en primer lugar respecto del número promedio de horas en línea por usuario (45 horas al mes), casi el doble que el promedio global.

Ver videos de manera online es particularmente intensivo en Canadá, siendo los pioneros en el mundo en 2011, con un promedio de 300 vistas al mes. Así también, mientras la mayoría de los canadienses acceden a Internet desde la casa, la tendencia respecto de acceder desde los celulares móviles sigue in crescendo. Hacia fines del 2011, la mitad de estos usuarios móviles utilizaban smart phones, con un aumento de un 50% respecto del año anterior.

El crecimiento promedio esperado anual de Internet en Canadá es de 7.4%. La economía de Internet canadiense representó \$49 mil millones en 2010, aproximadamente un 3% del PIB nacional.

Finalmente, respecto del dominio de páginas web .ca, los canadienses prefieren el dominio local (.ca) para utilizarlos en negocios (49% .ca vs 17% .com) así como también para el uso personal (54% .ca vs 10% .com), especialmente para actividades bancarias, shopping y búsquedas varias.¹⁴

Finalmente, podemos concluir que Canadá posee un gran ambiente y una gran herramienta respecto del Internet para el desarrollo de la industria TIC.

8. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios

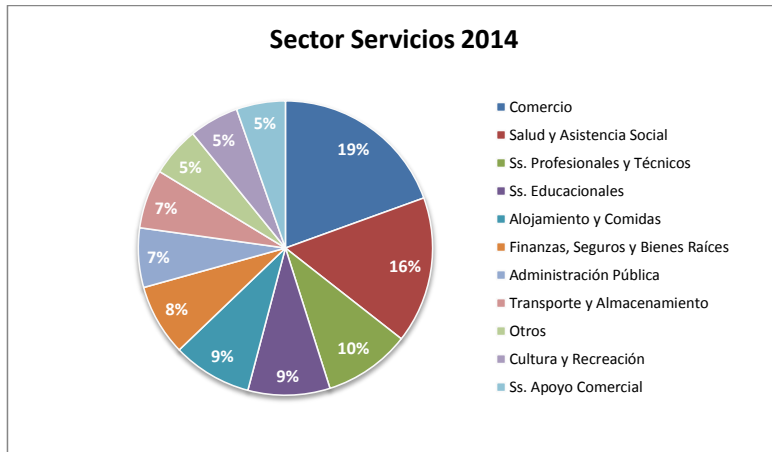
En Canadá, el sector servicios es bastante estable y se ha mantenido así durante los últimos años. Desde el 2012 hasta el 2014 los servicios representaron el 70% del PIB nacional.

A continuación, se presenta el desglose del sector servicios por área productiva, donde se vislumbra que la Administración Pública representa sólo un 9,8% del PIB del sector, reflejando la importancia del componente privado en el sector que mueve la economía del país.

¹³ <http://marcotradenews.com/noticias/chile-y-canada-incorporan-modificaciones-al-tratado-de-libre-comercio-34917>

¹⁴ <https://cira.ca/factbook/2013/ca-in-canada.html>

Figura n°7: Distribución del sector de Servicios, 2014.



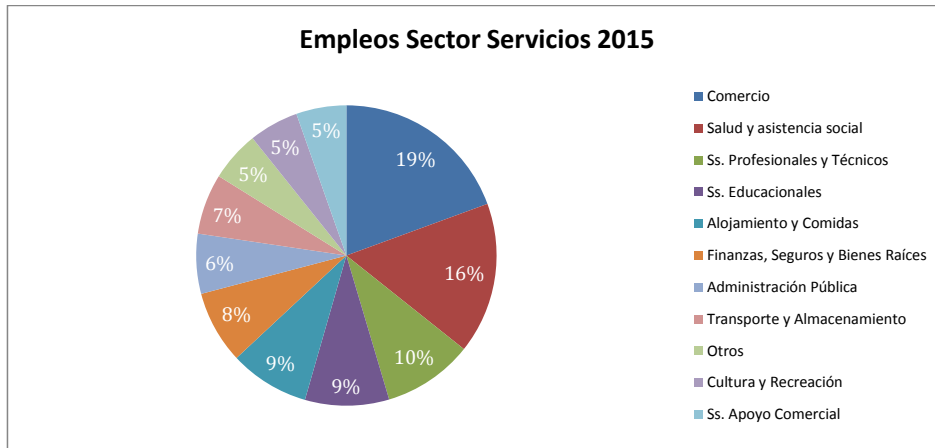
Fuente: Statistics Canada

En términos de empleo, el año 2015 la fuerza laboral total canadiense empleada fue de 18 millones. Dentro de dicho grupo, 14 millones de personas (78% del total empleado) trabajaban en el sector servicios.

Así también, podemos ver en el siguiente gráfico la distribución del personal empleado por cada una de las industrias que hacen parte del sector servicios, al 2015. Sólo un 6% del total de empleados representa el sector de la Administración Pública.¹⁵

¹⁵ <http://www.statcan.gc.ca/tables-tableaux/sum-som/l01/cst01/labor21a-eng.htm>

Figura n°8: Distribución del personal empleado en el sector de Servicios, al 2015.



Fuente: Statistics Canada

V. Descripción sectorial del mercado importador

1. Comportamiento general del mercado

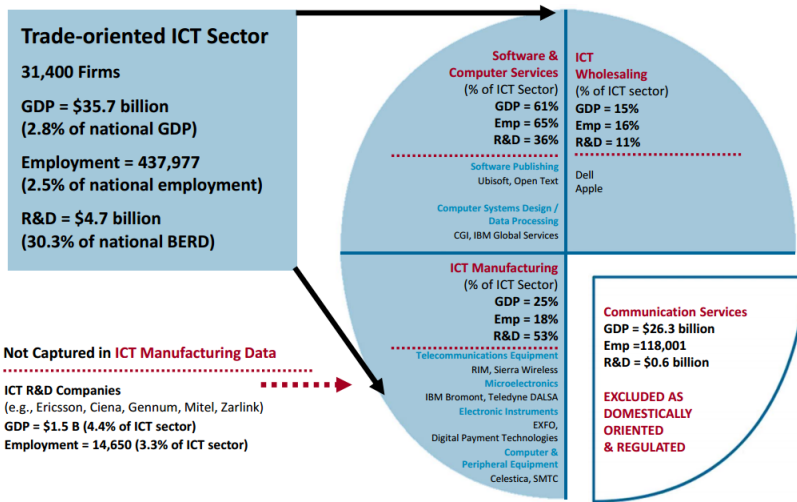
La industria de TIC en Canadá es una fuente importante de actividad económica y puestos de trabajo para los canadienses en todo el país. Es un sector diverso e innovador que ha venido creciendo a un promedio anual de 2% en los últimos 5 años, donde incluso algunos de los subsectores TIC más emergentes, tales como automatización, aplicaciones móviles, servicios de la nube (cloud) y plataforma digital, han crecido a una tasa aún mayor.

Para obtener una idea de la situación actual en el sector TIC en Canadá, y sus subsectores así como el valor que estos representan en el PIB del sector, empleabilidad, cantidad de gasto en Investigación y Desarrollo, y las principales empresas que hacen parte de este, podemos ver la siguiente figura.¹⁶

¹⁶ <http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/itir-triti/pdf/ICEAC-CCECN-Comm-2013-01-29-eng.pdf>

Figura n°9: Resumen sector TIC en Canadá y sus subsectores, al 2013.

Definition of Canadian ICT Sector



Fuente: Statistics Canada

El subsector de software y servicios computacionales representa un 61% del sector TIC total en Canadá, seguido por el subsector manufactura TIC con un 25%, y luego la venta al por mayor TIC con un 15%, a Enero del 2013.

A la figura anterior, es importante agregar otras fortalezas y capacidades al sector TIC en Canadá.

Sus principales fortalezas se encuentran en: 1) los equipos de telecomunicaciones, 2) e-gaming o juegos online, siendo los terceros en el mundo, y 3) software de administración de información, minería y análisis.

Respecto de los equipos de telecomunicaciones, compañías como RIM y Mitel pueden beneficiarse del fuerte crecimiento de smart phones y equipos de red de empresas.

Respecto del área software, Canadá se puede beneficiar del fuerte crecimiento en análisis de negocios (Business Analytics, BA). El crecimiento exponencial en procesamiento de información crea grandes oportunidades para empresas como IBM Canadá (ej. Cognos, Algorithmics) que es un líder global en BA. Sin embargo, el área de e-gaming tiene una proyección de crecimiento anual más baja (4.1%) lo que a su vez puede bajar el promedio de crecimiento en el área software.

Finalmente, los servicios en Tecnologías de Información representan la mitad de la industria TIC en Canadá y se proyecta crezcan moderadamente. Sin embargo, un fuerte crecimiento en servicios de la nube (cloud services) podrían beneficiar a ciertas empresas canadienses como CGI y Open Text.¹⁷

¹⁷ <http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/itir-triti/pdf/ICEAC-CCECN-Comm-2013-01-29-eng.pdf>

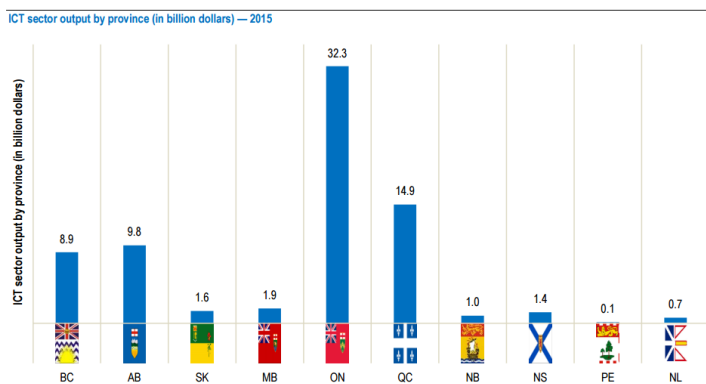
Visión del sector TIC en Canadá

En los próximos años, la adopción de tecnologías inteligentes y conectadas continuará para formar una nueva parte de todos los sectores de nuestra economía, incluyendo la manufactura, los recursos naturales, los servicios financieros, la salud, el transporte y mucho más.

De cara al futuro, los subsectores tecnológicos que están preparados para crecer más rápido y ofrecer mayores contribuciones económicas a la economía canadiense en los próximos años incluyen analytics, informática y redes sociales, automatización y robótica, computación de alto rendimiento, tecnología financiera, e-commerce, construcción virtual, y otros. La confluencia de estas tecnologías interconectadas está creando información de volumen y profundidad sin precedentes - ampliamente conocida como Big Data - que está siendo cada vez más utilizada por empresas grandes y pequeñas para transformar productos y servicios para llegar a nuevos clientes, de manera de lograr escalar y crecer como empresas.

Finalmente, y como una manera de ver la contribución económica del sector TIC a la economía canadiense, el siguiente gráfico representa el valor por provincia, en miles de millones de dólares canadienses.

Figura n°10: Sector TIC en Canadá y aporte por provincia, al 2015.



Fuente: Reporte 2015 ICTC (Consejo de TICS en Canadá)

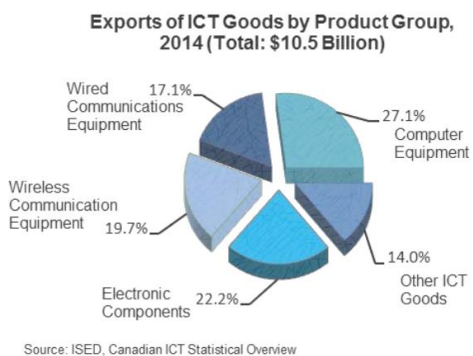
Como podemos ver, Ontario es la provincia líder contribuyendo CAN\$32,3 mil millones de dólares canadienses al sector total en 2015. Otros contribuyentes importantes son las provincias de Quebec (\$14,9), Alberta (\$9,8), y British Columbia (\$8,9).

2. Estadísticas de producción y comercio del servicio

El sector TIC en Canadá representó el 2015 un PIB de CAD\$72.7 mil millones en su totalidad. Debemos tomar en cuenta, que el sector está formado por los servicios y manufactura de bienes TICS.

El subsector de **fabricación de bienes de TICS** depende altamente de su exportación de productos, representando un 86% de la producción total en 2014. Las exportaciones de productos TICS crecieron un 3.9% en 2014, a CAD \$10.5 mil millones. Tanto las exportaciones de equipos comunicacionales por cable como las de equipos computacionales y periféricos aumentaron considerablemente con un 12.3% y un 11% respectivamente, contribuyendo principalmente a este crecimiento, como podemos ver en la figura siguiente.

Figura n°11: Exportación productos TICS en Canadá por subsector al 2014.

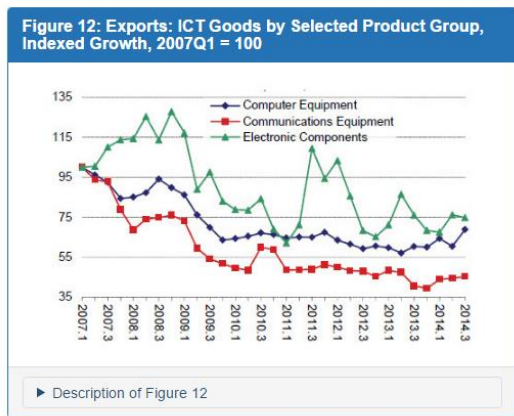


Fuente: Industry Canada

Sin embargo, entre 2007 y 2014, las exportaciones se redujeron en un 37.2%. Desde 2007, las exportaciones de equipos de comunicaciones por cable (-63,1%) cayeron drásticamente, mientras que las exportaciones de equipos de audio y vídeo (+ 13,9%) representó el único subsector que aumentó. En este período, la proporción de los equipos comunicacionales por cable respecto del total de las exportaciones totales de bienes de TIC se redujo en 12 puntos porcentuales a 17,1%.¹⁸

¹⁸ [https://www.ic.gc.ca/eic/site/ict-tic.nsf/vwapi/Sector_Profile_2014-EN-updated.pdf/\\$file/Sector_Profile_2014-EN-updated.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/ict-tic.nsf/vwapi/Sector_Profile_2014-EN-updated.pdf/$file/Sector_Profile_2014-EN-updated.pdf)

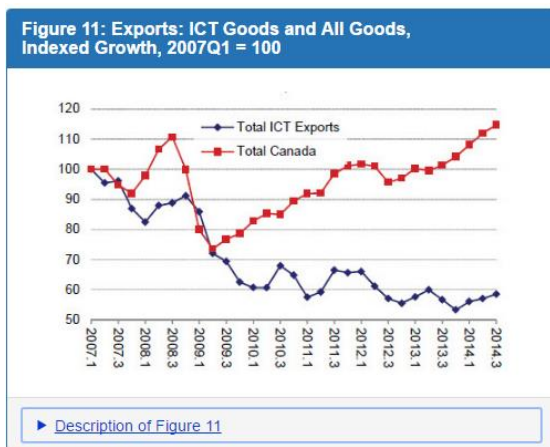
Figura n°12: Exportación productos TIC en Canadá por subsector al 2014 y su tendencia.



Fuente: Industry Canada

Así también, podemos ver en el siguiente gráfico que en general desde el 2010 a la fecha las exportaciones de bienes se estabilizaron.

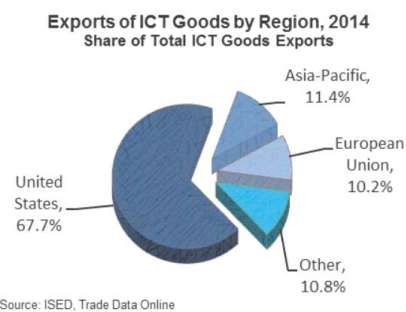
Figura n°13: Exportación productos TICS al 2014 respecto de la economía canadiense.



Fuente: Industry Canada

Respecto del destino de las exportaciones, el principal mercado es Estados Unidos, el que creció en un 4.2% en 2014; este mercado representa dos tercios del total, equivalente a CAD \$6.6 mil millones. Sin embargo, las exportaciones a los Estados Unidos siguen siendo CAD \$ 4.6 mil millones menos que en 2007. Las exportaciones a la región Asia Pacífico aumentaron en un 13,0% en 2014, mientras que las exportaciones a la Unión Europea aumentaron en un 1,4%. Las exportaciones a los demás países representaron CAD \$ 1.1 mil millones de dólares de las exportaciones de bienes de TICS en Canadá en 2014, un 7,2% más bajo que el 2013, como podemos ver a continuación.

Figura n°14: Exportación productos TIC al 2014 por destino.



Fuente: Industry Canada

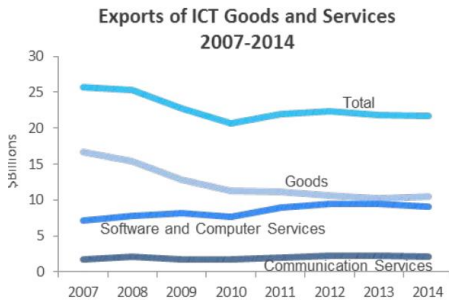
Respecto de la exportación del subsector de **servicios TIC**, esta tiene una orientación más bien doméstica.

En 2014, las exportaciones de servicios comunicacionales disminuyeron en un 3,1%, por un total de \$ 2,1 mil millones, mientras que los servicios informáticos y de software cayeron en un 1,3% a CAD \$ 9.1 mil millones. Las exportaciones representaron el 16,0% de los ingresos de software e informáticos, y menos de un 3,5% de los ingresos de los servicios comunicacionales.

A pesar de que las exportaciones de servicios de TIC se redujeron en 2014, la tendencia a largo plazo muestra que *las exportaciones de los servicios están alcanzando a las exportaciones de bienes*. De 2007 a 2014, las exportaciones de software y servicios informáticos crecieron un 26,7%, mientras que las exportaciones de servicios comunicacionales aumentaron (+ 21,0%). Sin embargo, el aumento de las exportaciones de los servicios no fueron lo suficientemente grandes como para compensar la disminución de las exportaciones de bienes. Si bien las exportaciones totales de bienes y servicios TIC disminuyeron (-15,3%) durante este período, las exportaciones de bienes de TIC y los servicios se mantuvieron estables en 2014, lo que vemos a continuación.¹⁹

¹⁹ [https://www.ic.gc.ca/eic/site/ict-tic.nsf/vwapi/Sector_Profile_2014-EN-updated.pdf/\\$file/Sector_Profile_2014-EN-updated.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/ict-tic.nsf/vwapi/Sector_Profile_2014-EN-updated.pdf/$file/Sector_Profile_2014-EN-updated.pdf)

Figura n°15: Exportación bienes y servicios TIC 2007-2014.



Source: ISED, Canadian ICT Statistical Overview

Fuente: Industry Canada

3. Proporción de servicios importados

La economía canadiense importó CAD\$ 50,4 mil millones en **bienes y servicios** TIC en 2010, notando un incremento del 7,6% con respecto al 2009. En este mismo año, las exportaciones de bienes y servicios canadienses totales aumentaron en un 9,2%.

Las importaciones canadienses de **bienes** TIC aumentó un 6,6% en 2011 alcanzando CAD\$ 46,6 mil millones. Las importaciones de equipos de comunicaciones inalámbricas fueron las que más aumentaron en 2011 (21,6%), seguido de cables (18,8%) y equipos de comunicaciones por cable (17,2%).

Dicho esto, podemos deducir que la proporción de importación de bienes es bastante mayor que la importación de servicios en el sector TIC.

Finalmente, es interesante mencionar que los **servicios** de software y servicios informáticos representan la mayor proporción del comercio de servicios TIC canadienses. Ellos representaron el 69% de las exportaciones totales de servicios TIC y el 64% del total de las importaciones de servicios de TIC en 2010.²⁰

A continuación veremos algunas tablas con los valores exactos de exportación e importación de bienes y servicios en el sector TIC, del 2002 al 2011.

²⁰ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/ict-tic.nsf/eng/it05470.html>

Tabla n°3: Comercio de bienes TIC, 2002 al 2011

Trade of ICT Goods, and Services, Aggregate Statistics, 2002–2011

Trade of ICT Goods, 2002–2011

ICT Goods (\$'000,000)	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Exports	21,043	18,770	20,775	22,594	23,273	22,584	22,167	18,583	17,121	17,799
Imports	42,231	38,820	42,573	43,677	43,906	43,082	44,226	40,026	43,764	46,644
Trade Balance	-21,188	-20,050	-21,799	-21,083	-20,633	-20,498	-22,060	-21,443	-26,643	-28,845

Fuente: Industry Canada

Tabla n°4: Comercio de servicios TIC, 2002 al 2011

Trade of ICT Services, 2002–2011

ICT Services ^{1,2} (\$'000,000)	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Exports (Receipts)	7,003	7,267	7,172	7,460	8,237	8,430	8,797	8,541	8,630	NA
Imports (Payments)	5,101	4,978	4,991	4,543	4,748	5,603	6,237	6,767	6,595	NA
Trade Balance (Balance of Payments)	1,902	2,289	2,181	2,917	3,489	2,827	2,560	1,774	2,036	NA

Fuente: Industry Canada, 1 Incluye aduana y software pre embalados (contenido de medio/ derecho de autor); 2 incluye servicios de noticias de agencias, que no son parte de la definición de TIC.

Tabla n°5: Comercio de bienes y servicios TIC, 2002 al 2011

Trade of ICT Goods and Services, 2002–2011

ICT Goods and Services ^{1,2} (\$'000,000)	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Exports	28,046	26,037	27,947	30,054	31,510	31,014	30,964	27,124	25,752	NA
Imports	47,332	43,798	47,564	48,220	48,654	48,685	50,463	46,793	50,359	NA
Trade Balance	-19,286	-17,761	-19,618	-18,166	-17,144	-17,671	-19,500	-19,669	-24,607	NA

¹ Including custom and prepackaged software (medium and content/royalties).

² Including news agency services, which are not part of the ICT definition.

Due to rounding, numbers may not sum exactly to totals.

Source: Statistics Canada.

See [Sources and Technical Notes](#) for more details.

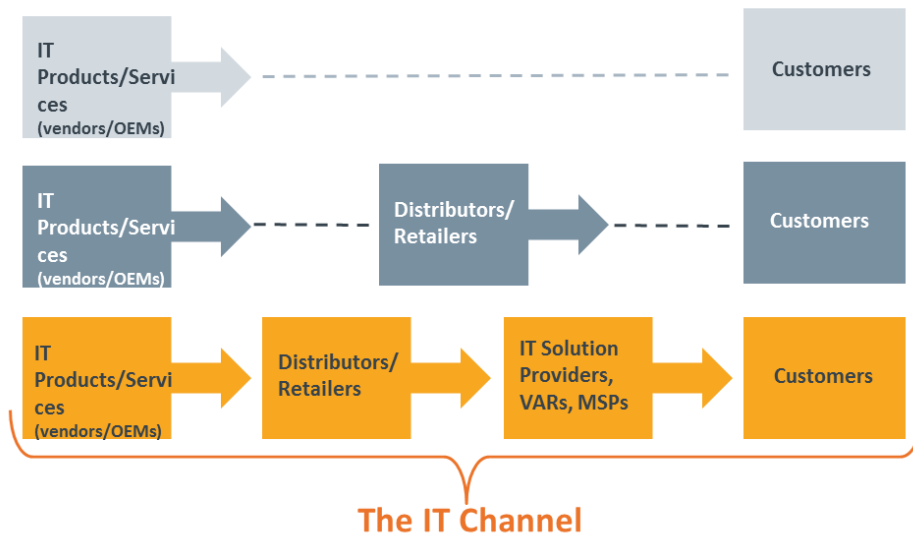
Fuente: Industry Canada, 1 Incluye aduana y software pre embalados (contenido de medio/ derecho de autor); 2 incluye servicios de noticias de agencias, que no son parte de la definición de TIC.

4. Canales de comercialización²¹

Recordemos que el sector TIC está formado por manufactura de bienes TIC y una oferta de servicios TIC; a continuación en la siguiente imagen podemos ver gráficamente las distintas vías de comercialización, principalmente para el sector TI.

Figura n°16: Canales de comercialización para bienes y servicios TIC.

Routes to Market for IT Products and Services



CompTIA

Source: CompTIA

Fuente: Estudio Comptia

El mercado TIC canadiense tiene una configuración de venta muy parecida a la de Estados Unidos, y a nivel mundial también.

Cada sector de la industria en toda la economía tiene un mecanismo de distribución que conecta a los clientes con los productos y servicios. Mientras que algunos productores o fabricantes de productos venden directamente a los clientes, la mayoría se basan en intermediarios, o canales indirectos, que pueden entregar más eficientemente o efectivamente productos y servicios a estos.

²¹ <https://www.comptia.org/resources/it-industry-outlook-2016-final>

En el sector de la tecnología de la información, este mecanismo se conoce como el canal de TI. Como lo vemos arriba, los proveedores de tecnología y los OEM, desarrollan un producto, que puede entonces fluir a través de un distribuidor y / o un revendedor de valor agregado (VAR) antes de llegar al cliente.

Para las personas que se encuentran fuera de la industria de TI, no es raro preguntarse por qué los vendedores no se limitan a vender directamente a los clientes. En algunos casos, los vendedores efectivamente venden directamente a los clientes. Un pequeño vendedor de software puede vender directamente a los clientes a través de este modelo de servicio. O bien, un proveedor de hardware puede vender una porción grande de servidores para un centro de datos directamente a un cliente de nivel empresarial. Sin embargo, los vendedores ven el valor agregado al trabajar a través de sus socios de canal. Las estimaciones sugieren que más de dos tercios de los productos de tecnología fluyen a través de, o están influidos por canal de venta indirecta. Los principales beneficios del modelo de canal incluyen:

Implementación / Integración - muchos productos de TI requieren ensamblaje, integración, pruebas y, en algunos casos, un desarrollo personalizado. Incluso para los clientes sofisticados, esto puede ser una tarea difícil. Al confiar en los socios del canal de comercialización, como por ejemplo proveedores de soluciones, los proveedores pueden centrarse en la innovación y el diseño. Esto es especialmente crítico para los pequeños clientes, como una pequeña firma de abogados, que necesitan experiencia en TI, pero que no tienen la escala suficiente para ser capaz de trabajar con un gran proveedor de TI.

Soporte / Mantenimiento – los clientes esperan mucho de sus inversiones en TI. Exigen la máxima disponibilidad, facilidad de uso y seguridad. Incluso con los avances en la vigilancia y soporte remoto, un problema técnico puede requerir una visita a la oficina de un cliente. El gran número de proveedores de soluciones y proyectos de tamaño mediano repartidos por todo el país se encuentran bien equipados para satisfacer las necesidades de los clientes para el servicio local.

Especialización - el sector IT ha entrado en la era de la especialización. Las necesidades de un segmento de clientes son a menudo muy diferentes a las de otro segmento (pensando en tecnología de la salud respecto de la tecnología de fabricación, o respecto de la tecnología al por menor). Debido a que los vendedores no pueden ser expertos en todos los sectores, los proveedores de soluciones cumplen con esta necesidad. Los socios de canal son a menudo una buena posición para desarrollar una profunda experiencia de operaciones, y comprensión de las regulaciones y los retos de un sector, lo que resulta en soluciones tecnológicas optimizadas para satisfacer las necesidades de los clientes.

5. Principales players del subsector y empresas competidoras²²

En 2014, los 5 principales players del sector fueron: BCE (acceso inalámbrico y Internet), Rogers Communications (acceso inalámbrico y Internet), CGI Group, TELUS (acceso inalámbrico y Internet), y Blackberry.

La lista de las primeras veinte empresas de acuerdo al ranking de la consultora Branham para el año 2014 lo podemos ver a continuación.

²² <https://www.branham300.com/index.php?year=2015>

Tabla n°6: Top 20 TIC empresas canadienses en 2014

Prev 1-50 51-100 101-150 151-200 201-250 Next					
Rank 2014	Rank 2013	Company Name	Web Address	City	Province
1	3	BCE (wireless and Internet)	www.bce.ca	Verdun	QC
2	5	Rogers Communications (wireless and Internet)	www.rogers.com	Toronto	ON
3	2	CGI Group	www.cgi.com	Montreal	QC
4	4	TELUS (wireless and Internet)	www.telus.com	Vancouver	BC
5	1	BlackBerry	www.blackberry.com	Waterloo	ON
6	6	Celestica	www.celestica.com	Toronto	ON
7	7	Shaw Communications (Internet)	www.shaw.ca	Calgary	AB
8	8	CAE	www.cae.com	Montreal	QC
9	9	MDA	www.mdacorporation.com	Richmond	BC
10	11	Constellation Software	www.csisoftware.com	Toronto	ON
11	10	Open Text	www.opentext.com	Waterloo	ON
12	20	Mitel	www.mitel.com	Ottawa	ON
13	23	D+H	www.dh.com	Toronto	ON
14	13	Videotron (wireless and Internet)	www.videotron.com	Montreal	QC
15	12	Softchoice	www.softchoice.com	Toronto	ON
16	14	Telesat	telesat.com	Ottawa	ON
17	15	MTS Allstream (wireless and Internet)	www.mts.ca	Winnipeg	MB
18	16	Procom Consultants Group	www.procom.ca	Toronto	ON
19	17	OnX Enterprise Solutions	www.onx.com	Thornhill	ON
20	39	Amaya Gaming Group	www.amayagaming.com	Pointe-Claire	QC

Fuente: Branham Consulting

Para ver en detalle las Top 250 empresas del sector TIC en Canadá, buscar aquí <https://www.branham300.com/index.php?year=2014&listing=1>

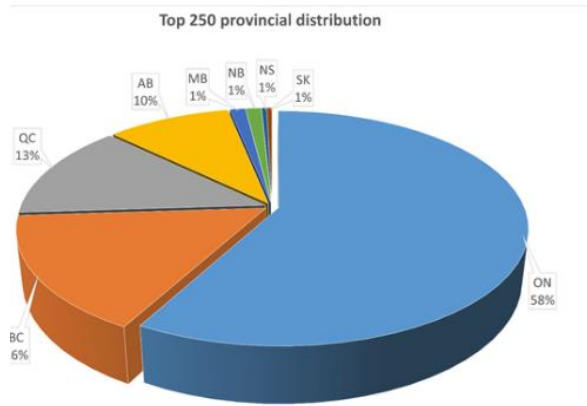
En 2013, las empresas pertenecientes el sector TIC representaron ingresos por CAD\$ 85 mil millones, considerando un aumento del 2,4%, para luego en 2014 llegar a CAD\$ 90,9 mil millones, tomando en cuenta un crecimiento del 6,8%.

Este es un valor excepcional, tomando en cuenta que Blackberry, el ex rey del sector TIC en Canadá, disminuyó sus ingresos en su año fiscal 2014 en un 38% a CAD\$7,7 mil millones. Por 5 años, Blackberry había liderado el ranking pero en 2014 BCE vino a reemplazarlo.

El sector de las empresas TIC en Canadá sigue impresionando ya que por quinto año consecutivo, las empresas pertenecientes al Ranking 250 siguen creciendo y llegando a nuevos records de ventas. Un 73% de estas empresas aumentaron sus ingresos así como también 52% de estas empresas llegaron a crecer a doble dígito.

Si analizamos los Top 250 players del país por provincia, estos se encuentran concentrados en principalmente 4 de ellas: Alberta (10%); Quebec (13%), British Columbia (16%), y Ontario (58%). Estas empresas representan 96.5% del ranking de las Top 250 empresas, y 98% de total de ingresos.

Figura n°17: Distribución por provincia Top 250 players sector TIC en Canadá.



Fuente: Branham Consulting

El mayor crecimiento lo experimentó una vez más Quebec, en casi un 15%, donde las 5 principales empresas de la provincia crecieron, siendo la pionera Amaya Gaming Group con un crecimiento de 372%.

Respecto de la provincia de Ontario, si bien el año 2014 disminuyó en un 12%, el 2015 aumentó en un 1,77%. Esto se debió principalmente a los problemas de Blackberry, pero fue apoyada por los respectivos crecimientos de Constellation Software (+ 38%), Mitel (+ 94%), y Redknee Solutions (+ 81%).

Top players

El año 2013 los mayores players de las principales categorías se mantuvieron sin cambios, pero el 2014 tuvieron mayor volatilidad. Aunque tres de los cuatro permanecieron en su lugar, se enfrentaron a desafíos más difíciles.

Blackberry: La empresa se encuentra todavía en la parte superior de la lista de hardware, pero su ventaja se está reduciendo rápidamente. En parte, esto se debe a que su enfoque en el hardware está disminuyendo. En el año fiscal 2013 iba por delante de Celestica por CAD\$ 5,43 mil millones. En 2014, esa ventaja se redujo a CAD\$ 1,34 mil millones. A pesar de que los ingresos de Celestica se redujeron en un 3% año tras año, se espera obtenga el lugar superior en hardware en el año fiscal 2015.

BCE: BCE mantuvo su control sobre el liderazgo de xS²³, y su crecimiento fue impresionante. En Internet inalámbrico y de negocios como áreas relativamente maduras y estables, BCE logró crecer en un 5%. Sin embargo, Telus se está moviendo más cerca del líder con un crecimiento del 8%. Rogers está haciendo un agresivo juego multi-pantalla con su oferta de NHL (National Hockey League) y quedó en segundo lugar en los ingresos en general, pero su crecimiento se ha quedado atascado en el 0%.

CGI Group: CGI sigue en la cima de la categoría de servicios profesionales TIC por 11 años, y con una ventaja de CAD\$ 8.4 mil millones por sobre MDA, que ocupa el segundo lugar.

Constellation Software: esta empresa ocupa el primer lugar en la lista de software luego del ex campeón, Open Text. En 2014, Constellation Software ganó el primer lugar por sólo CAD\$ 50 millones aproximadamente. Pero la

²³ XSP es un simple servidor web independiente, escrito en C # que aloja sistema de ASP.NET para Linux y otros sistemas operativos Unix. Así como se ejecuta en el tiempo de ejecución de mono para Linux también se ejecuta en el tiempo de ejecución de .NET, por lo que es utilizable como un servidor web ligero en cualquier plataforma de soporte .NET

competencia ha sido cercana por un buen tiempo: en 2013, Open Text ganó el primer lugar por solo CAD\$ 128 millones aproximadamente.

Rendimiento de las Top 250 empresas por subsector

Las Top 250 empresas pertenecientes al sector TIC en Canadá se dividen en los siguientes subsectores, los que a su vez tuvieron los siguientes rendimientos resumen el año 2014:

Software: este subsector dio un gran salto en 2014, los ingresos totales en las primeras 25 empresas fueron de CAD\$ 8.98 mil millones., lo que se traduce en un aumento del 72,7% sobre el total de CAD\$ 5,2 mil millones en el año 2013. 11 de las primeras 25 empresas generó un crecimiento en sus ingresos mayor al 25%.

Proveedor servicios xSPs: en segundo lugar en la carrera por el crecimiento, xSPs anotó un incremento del 13,17%. Tres de las empresas Top 5 en el ranking pertenecen a este sector. La combinación de ingresos de BCE, Rogers, Telus y Shaw Communications representa el 40% del total de ingresos de las Top 250 empresas. En general, la categoría generó el 44,2% de del total. Esto representa un aumento del 41,7% en 2013.

Servicios profesionales TIC: el subsector registró pocos cambios, con un crecimiento global de sólo el 1%. CGI volvió a ser la empresa líder en servicios en general, con un crecimiento del 4% a CAD\$ 10.5 mil millones. El sector tuvo un desempeño sólido, aumentando un 5,2% de CAD\$ 17,4 mil millones en 2013 a CAD\$ 18.3 mil millones el 2014.

Infraestructura y hardware TIC: el único sector que sufrió una disminución de ingresos, puesto que bajó drásticamente en un 11,18%, debido principalmente a la caída de BlackBerry. Aun así, players como Avigilon creció a un 52%, Novadaq un 33% así como Stoneworks Technologies un 30%.

6. Marco legal y regulatorio del subsector

- ICTC

El **Consejo** de Tecnología de la Información y Comunicaciones (ICTC) es un consejo sectorial sin fines de lucro dedicado a la creación de una industria TIC canadiense fuerte, preparada y con mano de obra altamente educada. ICTC es un catalizador del cambio, que impulsa innovaciones que proporcionarán las definiciones de habilidades, inteligencia de mercado de trabajo, conocimiento de la carrera y el desarrollo profesional para la industria TIC de Canadá, los educadores y el gobierno.²⁴

- CIPS

Fundada en 1958, CIPS es la **Asociación** de Canadá de los **profesionales** de tecnología de la información, que representa a los trabajadores de IT sobre cuestiones que afecten su profesión y la industria.

CIPS está involucrado en una serie de iniciativas relacionadas con la política pública, el establecimiento de normas dentro de la profesión de IT y ayudar a su comunidad. Tres de los principales programas son la certificación de los profesionales de TI (Profesionales en Sistemas de Información de Canadá - designación I.S.P.); la acreditación de la carrera de informática, ingeniería de software y programas de MIS (Management Information System) en colegios y universidades canadienses; y la organización de la mujer en el sector para educar a las niñas de secundaria sobre las oportunidades de carrera en TI.

²⁴ http://www.ictc-ctic.ca/wp-content/uploads/2012/06/ICTC_IEPGuidetoICT_EN_04-08.pdf

CIPS también ofrece una variedad de otros beneficios y servicios a sus miembros que van desde Código de Ética y Normas de Conducta para eventos educativos y oportunidades hasta networking.

- ITAC

Como la **asociación empresarial** del sector TIC líder a nivel nacional en Canadá, ITAC se encarga de trabajar el desarrollo de una economía digital robusta y sostenible en el país. Una conexión vital entre la empresa y el gobierno es ofrecida por esta asociación, la que ofrece a sus miembros servicios de desarrollo profesional que le ayudan a prosperar tanto a nivel nacional como a nivel mundial de manera competitiva a través de contactos importantes.

ITAC alienta la adopción de tecnología para sacar provecho de las oportunidades de productividad y rendimiento en todos los sectores, convirtiéndose así en un actor relevante para la expansión de la capacidad innovadora de Canadá²⁵.

- IPIC

Si bien en el Capítulo IV mencionamos la importancia del resguardo de la propiedad intelectual, es importante volver a mencionar cual es la labor del **Instituto de Propiedad Intelectual** de Canadá. IPIC es la asociación profesional canadiense de los agentes de patentes, agentes de marcas y abogados que ejercen la propiedad intelectual (IP).²⁶

Sus miembros cuentan con una perspectiva única respecto del régimen de propiedad intelectual en Canadá y cómo se compara con los regímenes de todo el mundo, lo que lo hace atractivo o un riesgo para la inversión extranjera, y cómo esto puede ayudar o dificultar a las empresas canadienses en una economía global.²⁷

7. Tendencias comerciales del sector²⁸

El sector TIC en Canadá es una parte importante de la economía canadiense.

El rendimiento de este sector industrial está fuertemente influenciado por las tendencias mundiales y las grandes empresas globales. La competencia de las economías emergentes está aumentando y las empresas indias y chinas se han convertido en líderes innovadores en el mundo. Respecto de la competencia global, Canadá necesita fortalecer su sector TIC.

A medida que la economía mundial se vuelve cada vez más digital, la demanda de productos y servicios digitales crecerá, incluyendo las áreas donde el sector TIC canadiense es fuerte. Canadá tiene fortalezas sólidas en las tecnologías de las comunicaciones (equipos inalámbricos y por cable, fibra óptica y software de comunicaciones), nuevos medios de comunicación (e-juegos, animación y efectos especiales de software) y la microelectrónica. Otras áreas de la tecnología con potencial oportunidad de mercado para el sector de las TIC incluyen computación en la nube (cloud), los microsistemas, aplicaciones en salud electrónica y el software como servicio (SaaS).

Para sacar provecho de estas fortalezas y oportunidades, las empresas canadienses tendrán que centrarse en actividades de alto valor añadido y ser especialmente innovadoras y ágiles para competir a nivel mundial. El objetivo es aumentar la competitividad global del sector TIC de Canadá y hacer crecer su participación en la economía canadiense y el mercado global. Pero para que Canadá tenga éxito necesitará enfrentar algunos desafíos clave y solucionarlos a medida que se avanza, tales como innovación y financiación de capital de riesgo.:

²⁵ <http://itac.ca/>

²⁶ <https://www.ipic.ca/english/about-ipic/activities.html>

²⁷ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/028.nsf/eng/00419.html>

²⁸ <https://www.ic.gc.ca/eic/site/028.nsf/eng/00039.html>

Innovación: I + D y la innovación tecnológica son cruciales para el crecimiento y la competitividad del sector de las TIC. El sector es el mayor actor del sector privado respecto de I + D en Canadá, representando el 39% del total en 2009. Aun así, el % de crecimiento en I + D en el período 2002-07 fue de 2,1% en Canadá, frente al 8,7% en los Estados Unidos. Parte de la razón es que el sector se basa en un pequeño núcleo de empresas e industrias para sus actividades de I + D y esfuerzos de innovación.

Financiación de Capital de Riesgo: El capital de riesgo, o venture capital (VC) es crucial respecto de la capacidad de potenciales empresas TIC prometedoras respecto de su innovación, comercialización de tecnologías y el llevar a cabo su potencial de crecimiento. En 2009, las inversiones de capital de riesgo en TIC eran un 25% menos que en 2008, y un 50% menos que en 2007. Desde 2003, el número de empresas TIC que reciben financiación de capital riesgo también se ha reducido a la mitad. Aun así, en 2009, el Gobierno de Canadá invirtió CAD\$ 400 millones en el Banco de Desarrollo del Canadá (BDC) para aumentar la inversión de capital riesgo en empresas de tecnología prometedoras con sede en Canadá.

Además, el gobierno ha proporcionado CAD\$ 75 millones a BDC para el Fondo de Expansión de inversión de capital riesgo tándem para empresas en etapa tardía. Algunos gobiernos provinciales también han tomado medidas en los últimos años con la creación de fondos de inversión en asociación con el sector privado para invertir en sectores estratégicos, como es el de TIC.

VI. Competidores

1. Principales proveedores externos²⁹

Estados Unidos es por lejos el más grande de los proveedores externos.

Los servicios comerciales comprados a los Estados Unidos en el año 2005 ascendieron a CAD\$ 4.7 mil millones en el sector de las TIC y CAD\$ 23.1 mil millones en todos los demás sectores. CAD\$ 7,0 mil millones en servicios fueron proporcionados a las empresas en los Estados Unidos en el sector de las TIC en comparación con CAD\$ 15.9 mil millones en otros sectores.

El **mercado europeo** se encuentra en segundo lugar, donde la compra de servicios comerciales equivale a CAD\$ 1.4 mil millones en el sector de las TIC y CAD\$ 5.1 mil millones en otros sectores.

Los servicios informáticos lideran las transacciones. Casi todos los servicios informáticos se negocian con Estados Unidos. De hecho, el 82% de las exportaciones y el 93% de las importaciones de servicios informáticos comercializados por el sector de las TIC se negociaron con los Estados Unidos en el año 2005.

2. Descripción de los servicios otorgados por competidores locales o externos

Respecto de los servicios que se clasifican como parte del sector TICS en Canadá estos son los siguientes, con sus respectivos códigos NAICS (North American Industry Classification System).

²⁹ <http://www.statcan.gc.ca/pub/11-621-m/11-621-m2007064-eng.htm>

Tabla n°7: Clasificación Servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación en Canadá según código NAICS.

Índice	Código NAICS	Subsector TICS
1	3333	Fabricación maquinaria en la industria de comercio y servicios
2	3341	Fabricación de equipos computacionales y periféricos
3	3342	Fabricación de equipos de comunicación
4	3343	Fabricación de equipos de audio y video
5	3344	Fabricación de componentes electrónicos, semiconductores y otros
6	3345	Fabricación de instrumentos de navegación, medicos y de control
7	4173	Distribución al por mayor de suministros y equipos computacionales y de comercio
8	5112	Editoriales de software
9	5171	Servicios de carrier para telecomunicaciones por cable
10	5172	Servicios de carrier para telecomunicaciones por cable (excepto satelital)
11	5174	Servicio de telecomunicaciones satelitales
12	5179	Otras telecomunicaciones
13	5182	Servicios de procesamiento de información, hosting y servicios relacionados
14	5415	Servicios de diseño de sistemas computacionales y servicios relacionados
15	8112	Mantenimiento y reparación de equipos electrónicos y de precisión

Fuente: <http://www.ictc-ctic.ca/wp-content/uploads/2015/06/Annual-Review-2015-ENGLISH.pdf>

3. Segmentos y estrategias de penetración de competidores³⁰

Nuestros principales competidores son, por supuesto y el más importante, Estados Unidos, para luego seguir con la Unión Europea ³¹ así como también China, India y los países emergentes (área del Asia Pacífico, América Latina y Medio Oriente / África).

No contamos con la información de las acciones y estrategias que están utilizando actualmente estos países, pero sí sabemos cuál es la situación de Canadá así como también los desafíos respecto de la manera de aumentar su participación de mercado en el sector TIC.

Canadá es demasiado dependiente respecto del comercio con los Estados Unidos y la Unión Europea, y está perdiendo cuota de mercado en los mercados tradicionales, en particular con China e India.

La proporción de Canadá respecto de la exportación de bienes y servicios TIC respecto del G7 y la OECD ha disminuido. El 75% de las exportaciones de bienes TIC tiene como destino el mercado Estadounidense y la Unión Europea, mientras que el 75% de los servicios TIC exportados son enviados sólo a Estados Unidos.

Mientras tanto, no se encuentra ganando participación de mercado en los mercados emergentes, que son los que tienen mayor potencial de crecimiento en un futuro próximo.

³⁰ <http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/itir-triti/iceac-cccecn-20130129-pres2-eng.html#t11>

³¹ <http://www.connect2sea.eu/ict-in-eu-and-sea/eu.html>

De hecho, India representó menos de un 1% del destino de las exportaciones de los bienes TIC en Canadá en 2011, y hubo un déficit comercial con China el mismo año por US\$13,5 mil millones en bienes también.

Por lo tanto, el gobierno canadiense planteó las siguientes medidas de acción para aportar el desarrollo y crecimiento del intercambio comercial TIC de Canadá:

- Desarrollo de un Plan de Acción Canadá- Estados Unidos de manera de mejorar la seguridad y acelerar el flujo de gente, bienes y servicios
- Desarrollo de una estrategia de comercio global: el DFAIT (Departamento de Relaciones Exteriores y Comercio Internacional) promueve activamente la inversión extranjera y el comercio, sumado a la participación de un Comité Asesor del DFAIT en el sector TIC
- Negociaciones de libre comercio con la Unión Europea, China, India entre otros
- Realización de las primeras reuniones de negociación India – Canadá en Nueva Delhi

4. Valores aproximados de servicios provistos u ofrecidos por competidores

Los servicios ofrecidos en el sector TIC varían bastante en función del requerimiento específico, los cuales no se encuentran públicamente en el mercado. Pero para hacernos una idea del valor hora hombre de un profesional promedio del rubro, ingeniero informático, podemos ver como el valor varía de provincia a provincia en Canadá, en el siguiente link del gobierno de Canadá,

http://www.jobbank.gc.ca/LMI_report_bynoc.do?noc=2147&reportOption=wage

VII. Obstáculos a enfrentar por los exportadores de servicios

Canadá se encuentra dentro de los países que presenta un mayor grado de desarrollo en la industria de servicios TIC a nivel mundial, al igual que Estados Unidos, y otros países de Europa. Por lo tanto, es lógico que el país sea un blanco atractivo para cualquier empresa chilena del rubro con intenciones de internacionalizar su giro.

Y por lo mismo, es fundamental que el empresario chileno tome en cuenta las siguientes amenazas que pueden poner en riesgo el éxito de su emprendimiento:

- **Barreras culturales e Idioma:** evidentemente el idioma es clave para entablar cualquier relación de negocios. En Canadá los idiomas oficiales son el inglés y el francés, aunque la lengua primaria es el inglés en todas las provincias, excepto en Quebec. Por lo tanto, su adecuado manejo es un requisito para la apertura de acuerdos, aunque sea que sólo algunos integrantes del equipo lo hablen con fluidez. También, es importante estar al tanto y respetar los códigos culturales que definen a la sociedad canadiense, como por ejemplo la puntualidad, los resultados concretos, las reuniones concisas y al punto, el valor de la palabra comprometida, etc.

- **Diferencia en zonas horarias:** Los servicios de carácter más técnicos no debiesen enfrentarse a esta dificultad por practicidad de las tecnologías, pero para los servicios de creación que requieren un trabajo de *feedback* constante entre ambas partes, las empresas contratistas requieren que el prestador del servicio pueda responder en el menor tiempo posible. A pesar de que en Canadá existen diversas zonas horarias, en Toronto la diferencia máxima con Chile es de 2 horas en el invierno canadiense, mientras que en el verano canadiense disminuye a cero horas. Mientras que en Vancouver, la diferencia horaria es mayor en 5 horas y durante el verano disminuye a 3 horas.
- **Avances tecnológicos:** Especialmente en esta industria mucho de los conceptos van asociados a una tecnología que cada vez se va renovando con mayor rapidez a nivel global, posee un idioma propio y donde estar al día respecto de las nuevas tendencias TI es fundamental. Para poder hacer negocios con empresas TIC canadienses se requiere estar al día respecto a nuevos conceptos del sector, así como también el manejo de ambientes de negocios para emprendedores del perfil.
- **Perfil de la competencia:** al momento de ofrecer sus servicios al extranjero, la empresa chilena debe estar consciente de que la industria canadiense buscará proveedores competitivos que cumplan con estándares básicos como son el idioma inglés, experiencia previa, entendimiento de conceptos básicos IT y del ambiente de trabajo IT a nivel profesional. Las pequeñas empresas pueden tener oportunidades siempre y cuando tengan un valor agregado que ofrecer en su oferta de servicios.

VIII. Otra información relevante del mercado de destino

Como fue mencionado en el estudio, **Ontario** es la provincia donde el sector IT cuenta con mayores profesionales en el área, donde se encuentran una gran cantidad de players, tanto de gobierno como privados, que apoyan el desarrollo del sector. A continuación, alguno de los principales nombres presentes en la ciudad de Toronto, y sus alrededores.

AMBITO ACADÉMICO

The Citizen Lab at the University of Toronto, <https://citizenlab.org/>

UHN's Centre for Global eHealth Innovation, <http://ehealthinnovation.org/>

OCADU's Mobile Enterprise Innovation Centre, <http://research.ocadu.ca/meic/home>

York University's 3D FLIC Project, <http://3dflic.ca/>

Ryerson University's DMZ, <http://dmz.ryerson.ca/>

Sheridan Institute of Technology and Advanced Learning, <https://www.sheridancollege.ca/>

APOYOS DE GOBIERNO

OCE, <http://www.oce-ontario.org/>, Ontario Centre of Excellence

MaRS Innovation, <http://marsinnovation.com/>

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

NSERC, http://www.nserc-crsng.gc.ca/index_eng.asp

FedDev Ontario, <http://www.feddevontario.gc.ca/eic/site/723.nsf/eng/home>

Mitacs, <https://www.mitacs.ca/en>

También **Quebec, Alberta y British Columbia** son otra de las provincias identificadas donde el sector TIC cuenta con importante representación, donde información relevante respecto de las principales asociaciones y entidades pertenecientes al sector, por provincia, son las siguientes³²:

QUEBEC

INFORMACIÓN SOBRE SECTOR TIC EN QUEBEC

<http://www.investquebec.com/international/en/industries/information-and-communication-technologies.html>

<http://www.montrealinternational.com/en/foreign-investments/sectors/information-and-communications-technologies/>

Alberta

Asociaciones, y otras entidades

Alberta ICT Council, <http://albertaict.ca/>

Digital Alberta, <http://www.digitalaiberta.com/>

Alberta Council for Advanced Technology (CCAT), <http://www.ccat.org/>

The Alberta Council of Technologies (ABCTech), <http://www.abctech.ca/>

TEC Edmonton, <http://www.tecedmonton.com/>

Startup Calgary, <http://startupcalgary.ca/>

Startup Edmonton, <http://www.startupedmonton.com/>

British Columbia

Información sobre sector TIC en British Columbia

<https://www.britishcolumbia.ca/invest/industry-sectors/technology/information-and-communication-technologies-and-wir/>

<http://www.britishcolumbia.ca/export/industry-sectors/technology/information-and-communications-technology-and-wire/>

<http://www.britishcolumbia.ca/buy/goods-and-services/technology/information-and-communications-technology-and-wire/>

Finalmente, un interesante reporte de ITworld, menciona el perfil de los 182,000 perfiles de empleados TIC que serán requeridos de aquí al 2019 en Canadá; el detalle se puede encontrar aquí

<http://www.itworldcanada.com/article/canada-needs-182000-people-to-fill-these-it-positions-by-2019/287535>

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

Código de campo cambiado

³² <http://www.albertacanada.com/business/industries/information-and-communications-technology.aspx>

IX. Opiniones de actores relevantes en el mercado³³

Para el Comité Asesor de Innovación de Empresas de Canadá, de manera de que el sector TIC logre crecer y competir globalmente, éste debe enfrentar ciertos desafíos tales como:

- **Expansión a mercados globales**, de manera de acceder al rápido crecimiento del mercado mundial, y atraer y retener a empresas multinacionales que permitan dar el gran salto en términos de crecimiento y posicionamiento en el mercado.
- **Acceso a capital**, es fundamental para el crecimiento de las PYME: tanto en la etapa temprana como en la etapa tardía. Así también, la falta del mismo podría dar lugar a una salida temprana del mercado.
- **Acceso a talento**, asegurando la continuidad del suministro de talento altamente calificado y el acceso a capital de riesgo (Venture Capital)
- **Innovación, se debe** competir por la agregación de valor, no sólo por reducir el costo; para esto se exige innovación, y I + D. Esto explota la ventaja de un producto innovador con la primera salida al mercado.

Finalmente, el comité refuerza la idea de que todas las partes interesadas tienen un papel que desempeñar. Si bien el sector privado tiene un papel primordial en la innovación del sector, el gobierno canadiense tiene el papel de proporcionar un mejor clima de negocios.

X. Recomendaciones de la Oficina Comercial sobre la estrategia comercial en el mercado

Creemos que Canadá sí puede ser un mercado interesante para el sector TIC en Chile. Canadá se encuentra en una etapa madura en la industria, donde gran parte de su PIB se explica por ingresos en este sector y ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos años en la gran mayoría de sus subsectores.

Si bien su exportación e importación de bienes y servicios TIC se encuentra concentrado en Estados Unidos y la Unión Europea, aún queda espacio para nuevos players, especialmente aquellos pertenecientes a economías emergentes como es el caso de Chile.

Reiteramos la importancia del manejo del idioma inglés para poder tener negocios exitosos con Canadá. Así, la empresa chilena podrá entablar contactos personalmente con potenciales clientes, y dará pie a eventuales

³³ <http://www.ssc-spc.gc.ca/pages/itir-triti/iceac-ccecn-20130129-pres2-eng.html#t11>

reuniones para poder exhibir alguna muestra del trabajo exportable, el que deberá contar con un estándar internacional.

No obstante, antes de pensar en internacionalizar sus servicios, es importante que la empresa cuente con experiencia en Chile para poder dar cuenta de la calidad de los proyectos concretados, ya que en vista del nivel de competencia que enfrentará (teniendo un competidor tan fuerte e importante como lo es Estados Unidos) debe tener herramientas tangibles para posicionarse en el *top of mind* del cliente.

XI. Fuentes de información (*Links*)

LINKS GUBERNAMENTALES

Statistics Canada

Website: www.statcan.gc.ca

Industry Canada

Website: www.ic.gc.ca

The Canadian Trade Commissioner Service

Website: www.tradecommissioner.gc.ca

Government of Canada

Website: www.canada.gc.ca

LINKS DE INTERÉS EN CHILE

- Portal Chile Exporta Servicios
www.chilexportaservicios.cl

- ProChile
www.prochile.cl

- Servicio Nacional de Aduanas
www.aduana.cl

- ACTI
www.acti.cl

- GECHS
www.gechs.cl
 - Cámara de Comercio de Santiago
<http://www.ccs.cl/>